

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Pada jaman modern saat ini banyak bermunculan situs-situs web jual-beli di Indonesia. Banyaknya situs web jual-beli ini juga di dorong dengan besarnya minat masyarakat yang membutuhkan banyak barang untuk kebutuhan sehari-hari ataupun dalam mengikuti trendsenter. Hal ini tentu saja memudahkan siapa saja yang ingin melakukan pembelian-penjualan barang, karena caranya mudah dan praktis hanya dengan memasang iklan, lalu pembeli akan memilih iklan yang dipasang, menghubungi penjual, melakukan negosiasi dan terakhir melakukan pembayaran. Di dukung dengan internet yang sudah tersebar luas di seluruh dunia tentu memanjakan para orang-orang yang hobi berbelanja.

Menurut data yang dari *www.ilmuonedata.com* pada tahun 2017 pada situs web jual-beli. Data yang diambil berdasarkan populasi terbanyak yang mengunjungi website tersebut. Urutannya yaitu Bli-Bli (15,566), Shopee (11,301) dan Bukalapak (10,407), tiga situs web tersebut termasuk dalam sepuluh besar website e-commerce terpopuler di Indonesia. Pada website tersebut tentu memiliki proses pembelian yang berbeda-beda.

Oleh sebab itu tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk membandingkan mana dari tiga situs web e-commerce tersebut yang dalam proses pembeliannya tidak memerlukan banyak waktu dan lebih efisien,

sehingga untuk melakukan perbandingan itu diperlukan analisa.

Dalam penelitian ini digunakan metode *GOMS analysis* dengan menganalisis *user interface* dan *user experience* menggunakan teknik *KLM* untuk menentukan langkah-langkah pembelian. *GOMS analysis* adalah metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh satu tujuan. Sementara *KLM* adalah teknik dari *GOMS* untuk menghitung durasi dari langkah-langkah identifikasi, sedangkan *user interface* adalah perantara pengguna dengan sistem berupa tampilan grafis dan *user experience* merupakan pengalaman pengguna dalam menggunakan *user interface*.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas dapat di rumuskan masalah yang ada yaitu bagaimana menganalisis *user interface* dan *user experience* dari tiga web e-commerce dengan cara membandingkannya menggunakan *GOMS analysis*.

### **1.3.Ruang Lingkup**

Batasan-batasan masalah yang ada di penelitian ini antara lain:

- a) Proses yang di analisis adalah *user interface* bagian pembelian dari tiga web e-commerce.
- b) Pengujian menggunakan metode *GOMS analysis* dengan teknik *KLM*.
- c) Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mereka yang sudah pernah melakukan kegiatan jual-beli online atau yang sudah pernah

mengunjungi tetapi belum melakukan pembayaran .

- d) Analisis yang dilakukan hanya analisis terhadap website E-Commerce yang terdapat pada web browser, bukan pada aplikasi yang terdapat di playstore.
- e) Hasil yang didapat adalah dari survei yang dilakukan terhadap responden dan dari perhitungan KLM masing-masing website sehingga dapat dilakukan analisis dan perbandingan terhadap masing-masing web tersebut.

#### **1.4.Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Mengetahui hasil perhitungan GOMS dengan teknik KLM pada saat melakukan pembelian di tiga website tersebut
- b) Menilai *user experience* pada masing-masing website tersebut dengan menggunakan kuisioner.

#### **1.5.Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a) Mengetahui analisis masing-masing web dengan cara menghitung menggunakan teknik KLM.
- b) Memberikan hasil perbandingan mana yang lebih cepat dan efisien dari analisis perhitungan terhadap tiga web tersebut.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi dalam tiga bagian. Yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Bagian awal memuat sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, persembahan, daftar isi, intisari dan abstract. Bagian utama terdiri dari tinjauan pustaka, dasar teori, metode penelitian, implementasi, pembahasan, dan penutup. Bagian akhir berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab 1 pada bagian utama memuat uraian latar belakang masalah yaitu dasar dilakukannya penelitian skripsi. Dilanjutkan dengan rumusan masalah yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Ruang lingkup memuat penjelasan pekerjaan yang akan dilakukan pada penelitian. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tujuan yang akan dicapai sebagai upaya pemecahan masalah. Berikutnya dijelaskan mengenai manfaat penelitian yang dilakukan. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka adalah paparan mengenai pustaka yang diacu dalam penelitian. Dasar teori memuat pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi.

Bab 3 adalah penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian ini adalah langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan dapat meliputi data, peralatan, prosedur pengumpulan data dan analisis.

Bab 4 menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian

yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dalam bentuk rancangan atau kode program dan juga hasil ujicoba sistem. Dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustakayang sudah ada.

Bab 5 adalah penutup dari bagian utama lapotan skripsi. Isinya adalah kesimpulan dari hasil yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu juga disampaikan saran untuk pengembangan berikutnya.